附件 12

经初步查讯后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

〔以提供协助／作出澄清的方式终结的个案〕

水务署

个案编号：OMB 2008/1489

水费事宜 — 没有妥善跟进一宗水费急升的个案

投诉

投诉人的母亲收到最近一期住宅水费单，发现水费由平日约 100 元急增至逾 500 元。投诉人代年老的母亲致电水务署的客户电话谘询中心（「谘询中心」）查询。她当时已清楚向该署职员指出，在该署更换水表后，用水量骤然上升，因此怀疑可能与新水表有关。数天后，她再致电谘询中心，表示经过自行调查后，发现本身的水表可能与毗邻单位错误对调。该署随后派员视察，但没有再联络她或其母亲，亦没有安排把错误的水表驳回正确位置。

水务署的回应

2. 当投诉人致电谘询中心，就水费金额正式提出争议时，水务署职员已记录有关内容，并告知她暂时无须缴付有关水费。该署随后派员与投诉人一起实地视察，确定水表互调的情况属实，只须更正电脑系统中有关水表的编号记录，便已可将情况纠正。

3. 水务署已相应更正电脑系统内的资料，并致函投诉人的母亲，告知有关调查结果、跟进行动及经调整的水费金额。该署相信，投诉人可能不了解有关的运作，误以为必须实地驳回正确水表，因而误会该署未有处理其个案。

没有妥善记录投诉

4. 本署查讯后发现，投诉人曾于同一天内先后三次致电谘询中心。虽然电话分别由三名职员接听，但他们全都向她重复同一建议：即先核实水费单上开列的水表读数是否正确，然后自行作简单测试，以确定喉管有否漏水。假如仍未能确定水费偏高的原因，注册用户（即投诉人的母亲）应书面要求该署进行调查。

5. 事实上，投诉人在第二次通话时已清楚表示，由于母亲年纪老迈，不可能提出书面要求，而接电话的职员（职员 A）亦建议她（投诉人）联同母亲一起致电该署，正式提出争议。然而，在同日的第三次通话时，另一名职员（职员 B）又再要求她们提出书面申请，显示谘询中心并没有把投诉人与职员之间每次通话的重点妥善记录作为参考。由于谘询中心把投诉人每次来电都当作初次查询处理，以致答覆内容大同小异，浪费了彼此的时间。

附件 12

经初步查讯后终结的个案撮要选录

未有清楚交代事件

6. 此外，该署的帐户服务组在给投诉人的覆函中，除交代水表排列错误一事，以及该署已调整其母亲的水费外，并没有回应该署何时会正确驳回水表的问题。

7. 本署认为，该署应在覆函中说明，实际上无须派员实地驳回水表，便可以解决帐户问题。假若该署能及早澄清，投诉人及其母亲便无须为此事烦恼多时。

8. 有鉴于此，本署已敦促水务署进行检讨及改善。

这宗个案显示部门的办事程序欠周详

法律援助署

个案编号：OMB 2008/0185
法律意见 — 向投诉人提供错误意见，以致他误往高等法院申请索偿，并因此蒙受金钱损失

投诉

投诉人声称因工作受伤后遭解雇。二零零七年七月，他向法律援助署（「法援署」）申请法律援助（「法援」），控告前雇主歧视，并且向他索偿。投诉人指法援署人员曾与他会面，表示十月三十一日是他提出诉讼的最后日期，指示他前往高等法院提出诉讼，并替他撰写「索偿书草稿」。可是，其申索最后因他去错法院而被剔除，他更须缴付讼费。投诉人认为法援署人员提供错误意见，令他蒙受金钱损失。

法援署的评论

2. 投诉人于十月三十一日与法援署律政书记 A 女士会面时表示，不论是否获批法援，他也会提出诉讼，A 女士遂建议他前往高等法院的「无律师代表诉讼人资源中心」查询。投诉人于当天向高等法院提交入禀文件，并把副本送交法援署。该署后来决定拒绝投诉人的法援申请。

3. 法援署订有政策及指引，律政书记不会向法援申请人提供法律意见。A 女士亦否认曾就诉讼的法定期限给予投诉人任何意见，或指示他到高等法院提出诉讼。至于「索偿书草稿」，A 女士澄清只为投诉人草拟起首部分，方便他向法援署说明索偿项目。投诉人指 A 女士曾表示由于他是在二零零五年十月三十一日被解雇，故提出诉讼的最后日期为二零零七年十月三十一日。不过，投诉人在诉讼令状中却称于二零零五年十一月一日被解雇，两者显然有矛盾。

4.　事实上，平等机会委员会亦曾去信投诉人，表示他须在被解雇后24 个月内提出申索，否则区域法院不得审理。故此，投诉人理应知悉诉讼须在区域法院进行。

本署观察所得及意见

5.　本署曾审研 A 女士草拟的「索偿书草稿」、投诉人向法院提交的索偿书及向法援署递交的其他相关文件，各项证据均显示法援署的陈述较为可信。

6.　基于以上所述，本署认为，并无实质证据支持投诉人的指称。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2008/1175
垃圾收集 — 未能对垃圾车于凌晨收集垃圾时发出噪音及异味作有效规管

投诉

投诉人表示，每天凌晨四时许均有垃圾车在其居住的大厦门前路旁收集垃圾，发出噪音及异味，对居民造成滋扰。他曾多次向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，但由于该署监管不力，故问题一直未获妥善解决。

食环署转介个案

2.　食环署表示，曾多次派员到事涉地点巡查，证实确有私营垃圾车于凌晨时分收集垃圾，但街道保持清洁，并无违反《公众洁净及防止妨扰规例》的情况，故问题不在该署职权范围之内。尽管如此，食环署仍把个案转介警务处及环境保护署（「环保署」）跟进。

环保署的回应

3.　由住宅楼宇或公众地方（包括垃圾车在路旁收集垃圾时）发出的噪音若构成滋扰，警方会负责处理。然而，垃圾车在收集垃圾时难免会发出异味。假如投诉人同意，环保署可派员到其住所进行气味评估，以确定垃圾车收集垃圾期间发出的异味有否构成妨扰。

4.　投诉人虽然表示不需要环保署协助，但该署在接到食环署转介后，仍进行调查。记录显示，过去数年均没有收到类似投诉。由于投诉人拒绝提供个人资料，亦没有联络该署，故此环保署未能到其住所进行气味评估。不过，该署仍劝谕清洁承办商更改收集垃圾的位置，以减轻滋扰，而承办商亦已遵办。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

本署人员实地视察

5.　本署人员曾于凌晨时分前往投诉人住所附近视察，发现垃圾均以黑色胶袋装好，放在路旁，没有发出异味。其后，一辆垃圾车驶至，工人将垃圾胶袋扔进车斗后随即离开，整个过程不足四分钟。垃圾车的压缩器在压缩垃圾时虽有发出轻微噪音及异味，但情况不算严重。

本署的评论

6.　食环署已尽责切实跟进个案，适时告知投诉人处理进度，并把个案转介环保署及警方。环保署亦有积极跟进和调查，只是投诉人不愿意接受该署直接协助。

7.　食环署及环保署只能建议私人清洁承办商更改收集垃圾的时间和地点，以改善情况，而不能强制承办商落实。本署认为，垃圾车收集垃圾的过程相当短暂和有效率，若要求整个过程寂静无声及完全没有异味，则是近乎不可能，亦不切实际。

8.　其实，更佳的解决办法是由投诉人所住大厦的业主立案法团与邻近大厦商讨，考虑在适合的时间，让清洁承办商把垃圾运送至距离较远的食环署垃圾收集站处理。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2007/5335
体育馆设施 — 运动场地管理欠效率及收费不合理

投诉

投诉人指康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某体育馆内的攀登墙自二零零六年九月启用以来，一直难以租订，而且收费亦较其他地区的攀登墙为高。他认为，康文署辖下只有数个攀登墙设施，因此应该让拟使用这些设施的市民优先租场，而收费亦应该划一。

康文署的回应

2.　康文署解释，该体育馆的主场馆属多用途式设计，馆内的攀登墙设于其中两个羽毛球场旁边。当这两个羽毛球场被租出时，攀登墙便须封闭，以预留足够空间给羽毛球场使用者，反之亦然。

3.　主场馆此一设计，旨在善用场地及更灵活地照顾不同运动爱好者的需要。该署让市民以「先到先得」方式租订各项设施。然而，投诉人指出，由于羽毛球场的使用者较多，即使是「先到先得」，须封闭的往往都是攀登墙。

4.　在接到投诉后，康文署已采取新措施，重新编订羽毛球场的场号，尽量先租出距离攀登墙较远的羽毛球场，让市民有较大机会租订攀登墙。不过，为善用场地及公平起见，该署认为不宜设特定时段，让拟租用攀登墙的市民优先租场。

5.　至于攀登墙的收费，须视乎面积而定，100 平方米或以上的费用会较高。该署表示，暂时未有计划对这项设施划一收费。

本署的评论及建议

6.　康文署已适时回覆投诉人，并检讨租订场地的程序，以提高喜爱攀登运动的市民租用攀登墙的机会。

7.　然而，本署发现，尽管该署已有新措施，尽量先租出距离攀登墙较远的羽毛球场，但该署职员只能鼓励租场者合作，租场者若坚持租用毗连攀登墙的羽毛球场，他们亦会顺应其要求。

8.　因此，本署建议该署再作研究及检讨，订立更严格的程序，规定市民须先租用距离攀登墙较远的羽毛球场。另外，攀登墙与毗连的羽毛球场既然不会同时使用，则两项设施的使用者根本不可能在运动进行期间伤及对方。故此，要市民为所谓的「缓冲区」多缴费用实无必要，亦有欠公允。该署在计算攀登墙的收费时，不应包括「缓冲区」的面积。

康文署的跟进措施

9.　康文署最终接纳本署的建议，把攀登墙的「缓冲区」从收费面积扣除，并相应地把收费下调。该署亦正考虑我们关于进一步提高市民租用攀登墙的机会的建议。

这宗个案显示部门办事程序不妥

机电工程署

个案编号：OMB 2008/1043

电力装置 — 没有勒令业主纠正某租住单位的违规装置

投诉

投诉人向机电工程署（「机电署」）投诉，指其租住单位内的电力装置不合安全规格。该署派员到单位视察后，随即去信业主要求纠正，但业主未有遵办。

2. 投诉人指该署失职，没有勒令业主纠正违规情况，以致问题一直未获解决。

指称不可信

3. 投诉人表示，他在向机电署总部提供有关违规装置的供词之前，已用挂号邮递方式把该署的信件转寄给单位的业主。然而，本署向邮政署查询后得悉，投诉人真正投寄的日期较所称的日期为后。

4. 本署曾要求投诉人澄清此事。据他解释，邮政署提供的日期是他「再次」寄件的日期。在此之前，他已用挂号邮递寄出信件给业主，但遗失了有关收据。

5. 本署再要求投诉人提供他「初次」投寄信件的详情（包括投寄日期和邮局地址等），并解释为何当初没有向本署提及这些资料。投诉人表示已忘记「此等小事」。

6. 然而，投诉人却能够清楚记得机电署的视察日期，以及他本人致电该署查询等详细资料。他甚至保留「再次」寄件的收据，但竟然忘记了「初次」寄件的详情，而且没有保留收据。因此，本署认为投诉人的说法不可信。

租务纠纷

7. 业主表示与投诉人之间有租务纠纷。当他发现投诉人私自改动原有电力装置而导致系统短路时，曾要求进入其租住的房间，修复电力装置，但遭拒绝。因此，他打算待租约届满及投诉人迁出后才进行修复工程。业主亦否认先前曾收到投诉人转寄的机电署信件。

并无失当

8. 本署认为，机电署发出的是致业主和租客的信件。投诉人既然是租客，亦有责任立即纠正。该署在接到投诉后，已多次视察跟进，并成功要求业主纠正违规情况。

9. 申诉专员认为，机电署并无行政失当，而投诉人所提供的资料则不尽不实。

这宗个案显示投诉人提供的资料不尽不实

环境保护署

个案编号：OMB 2008/1263
合约的管理 — (a) 没有查核承办商的运作会否涉及违例使用土地，便批出合约；以及 (b) 没有确保承办商购买责任保险

投诉

环境保护署（「环保署」）向一间公司批出废轮胎回收合约。该承办商的回收工场发生大火，导致投诉人于邻近的物业受损毁。投诉人因此投诉环保署对承办商监督不力。

违例使用土地

2. 根据事涉地段的短期豁免书，该幅土地并未获准作废轮胎回收工场用途。环保署明知承办商违规，但直至火警发生后数月，才要求承办商把工场迁往他处。本署认为，这种做法极不恰当。

延误购买保险

3. 环保署解释，由于承办商在中标后才能展开建设厂房、引进设备等预备工作，因此要求他们预先购买保险并不可行。

4. 然而，本署认为，环保署不应让承办商未购买保险便开始运作，尤其是考虑到废轮胎回收工作容易引致火警。

本署的建议

5. 本署建议环保署检讨对合约的管理程序，并订立适当的监察机制及职员指引。

这宗个案显示部门对合约的管理严重不足

医院管理局

个案编号：OMB 2008/1270
医疗记录 — 没有提供完整的初生婴儿医疗记录复本

投诉

二零零七年十月，投诉人的儿子在医院管理局（「医管局」）辖下某医院出生。投诉人随后向院方申请婴儿的医疗记录复本，但院方发给他们的文件中却没有婴儿出生时的手印和脚印资料。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

2. 医院职员（「职员 A」）向投诉人解释，有关资料存放在母亲（而非婴儿）的档案内，故此并未有提供。职员 A 建议投诉人重新提出申请。投诉人认为，他们已在申请表清楚注明要求索取婴儿的所有记录复本，当然应包括其手印和脚印资料，因此他们投诉医管局没有提供他们所要求的记录。

背景资料

3. 院方的一贯做法，是为所有初生婴儿套取脚印，并存放在母亲的档案内，以防万一错误掉换了身份时，可凭脚印识别。由于这类资料只作辨认身份之用，因此院方并不视作「医疗记录」，没有存放在婴儿的档案内。

4. 以往，公立医院一般不会为初生婴儿开设独立档案，婴儿的情况均记载在母亲的档案内。但是，自二零零三年四月一日开始，公立医院会为所有初生婴儿开设独立档案。

职员错误理解

5. 院方解释，职员 A 误以为，由于婴儿的脚印记录存放在母亲的档案内，便属于母亲的资料，故此无需发放，并建议投诉人另行提出申请。职员 A 不知道公立医院已改变政策，须为初生婴儿开设独立档案，更没有请示上级，以致向投诉人提供错误资料及不恰当的建议。

6. 在接到本署转介这宗投诉后，院方已向投诉人发放婴儿的脚印记录，并向他们致歉。院方亦已训示职员 A，日后遇到疑难时须向上级请示，避免再发生类似事件。

这宗个案显示职员错误理解政策

惩教署

个案编号：OMB 2008/3902
在囚人士的待遇 — 阻止在囚人士进食

投诉

投诉人为在囚人士，因身体不适被送到某公立医院诊治。投诉人声称，鉴于他身体虚弱，医生指示护士为他安排食物。可是，惩教署职员阻止他进食。

在囚人士不能任意进食

2. 当天负责押送投诉人往医院的惩教署职员表示，没有接到医生指示说投诉人需要进食，是投诉人自己要求在医院吃晚餐。他们已即时向他解释，在囚人士不可任意进食未经许可的食物；况且，监狱当局已在狱中为他保留晚餐。

本署查讯的结果

3. 事涉医院的医护人员忆述，当天确有向一名饥饿的在囚人士提供面包和牛奶。

4. 本署知悉，监狱当局一般安排在囚人士于下午四时半吃晚饭。记录显示，投诉人于下午四时已被送往医院，一直逗留至晚上七时四十七分。他感到饥饿，是可以理解的。虽然当局有需要对在囚人士的膳食作一定的规限，但本署认为，遇上特殊情况，例如医生认为在囚人士需要进食，或他已长时间未进食，惩教署人员应予酌情处理。本署已敦促惩教署检讨有关做法。

这宗个案显示部门处事欠缺同情心及灵活性